

## ABSTRAK

Tamu hotel merupakan sumber pendapatan untuk hotel dalam beroperasi, salah satunya Weta International Hotel Surabaya. Tamu yang datang ke Weta International Hotel Surabaya banyak dari kalangan bisnis, itu sebabnya tamu seringkali berpindah – pindah tempat untuk keperluan bisnis sehingga membuat tamu tersebut terburu – buru dalam melakukan sesuatu hingga melupakan prosedur untuk *check out* sebelum meninggalkan hotel. Hal ini menyebabkan *refund* yang masih dimiliki tamu tertinggal di hotel, *refund* yang dimaksud dalam hal ini adalah sejumlah uang yang tersisa dari setoran deposito awal yang diserahkan tamu pada saat *check in*. Bagaimana kebijakan manajemen dalam menangani tamu yang pergi tanpa konfirmasi dan bagaimana pengelolaan *refund* yang tertinggal atau ditinggalkan tamu tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Kebijakan Manajemen Hotel Weta Surabaya dalam Mengelola Refund Tamu**”. Tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan apa yang diambil oleh Manajemen dalam mengelola *refund* tamu di Weta International Hotel Surabaya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian yang sifatnya deskriptif, yang artinya pembahasan akan lebih menekankan pada uraian yang bersifat kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh kejelasan sedetail mungkin mengenai masalah yang diambil diatas dan dapat menjabarkan penyelesaian masalah sesuai dengan tujuan penelitian ini secara luas dan mendalam. Metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan, menggambarkan atau melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan aktual. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu data – data yang digunakan berhubungan erat dengan katagori karakteristik serta yang berwujud perkataan.

Adapun hasil penelitian ini adalah kebijakan manajemen Weta International Hotel Surabaya untuk menangani *refund* adalah tetap menyimpan *refund* tersebut dan segera menghubungi dan mengkonfirmasi kepada tamu bahwa masih memiliki *refund*. Jika *refund* tersebut tidak diambil oleh tamu, maka manajemen berhak untuk mengelola *refund*. Pengelolaan *refund* yang dilakukan manajemen cukup baik, yaitu dengan menambahkan *refund* tersebut ke dalam program rekreasi dan hiburan agar *refund* dapat terdistribusi secara merata. Pihak manajemen menginginkan uang *refund* dibagi sama rata dan adil ke seluruh karyawan Hotel Weta Surabaya.

Kata Kunci : Kebijakan, Refund, Pengelolaan, Accounting